SYNHORCAT – FEVRIER 2008

L'évaluation des risques professionnels chez le Traiteur, Organisateur de réceptions

Sommaire

L'évaluation des risques professionnels chez le Traiteur, Organisateur de réceptions

INTRODUCTION

Introduction

En vertu d'un décret du 5 novembre 2001, l'employeur doit transcrire et mettre à jour, dans un document unique, les résultats d'une évaluation des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs à laquelle il doit procéder (C. trav., articles R. 230-1 et 263-1-1).



Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise ou de l'établissement.

Ce document doit être tenu à la disposition des représentants du personnel ou, à défaut, des personnes soumises à un risque pour leur sécurité ou leur santé, ainsi que du médecin du travail.

Il est également tenu, sur leur demande, à la disposition de l'inspecteur ou du contrôleur du travail ou des agents des services de prévention des organismes de sécurité sociale et des organismes professionnels.

La mise à jour du document doit être effectuée :

- au moins chaque année ;
- lors de toute décision d'aménagement important modifiant les conditions d'hygiène et de sécurité ou les conditions de travail ;
- lorsqu'une information supplémentaire concernant l'évaluation d'un risque dans une unité de travail est recueillie.



A compter du 8 novembre 2002, le fait pour l'employeur de ne pas transcrire ou de ne pas mettre à jour les résultats de l'évaluation des risques est puni d'une peine d'amende de 1.500 € et de 3.000 € en cas de récidive.

Afin d'aider les entreprises du secteur des H.C.R, plus particulièrement, les petites et moyennes entreprises, à remplir cette obligation, le SYNHORCAT a préparé à leur intention un guide mode d'emploi en trois parties.

Ce guide se compose tout d'abord de tableaux qui sont destinés à lister les risques, poste par poste afin de repérer, au regard des fonctions du salarié, les situations dangereuses qui peuvent se présenter et les solutions qui peuvent être mises en œuvre.

La seconde partie est consacrée aux principaux risques présents chez le traiteur, organisateur de réceptions.

Ces risques sont présentés sous forme de fiches, sur lesquelles vous trouverez des exemples de situations dangereuses et des mesures de prévention possible.

Enfin, il vous est proposé un modèle de document unique permettant de réaliser, telle qu'obligation vous est faite, une synthèse de l'évaluation des risques par unité de travail (comme unité de travail, nous avons fait le choix du service) et d'apprécier le niveaux des risques potentiels par service selon la grille suivante :



Le service social et juridique du SYNHORCAT reste à votre disposition pour vous entretenir de ce document et vous assister dans votre démarche d'évaluation des risques professionnels dans l'entreprise.

Tel : 01 42 96 60 75

L'évaluation des risques professionnels chez le Traiteur, Organisateur de réceptions

1ère PARTIE

Liste des risques répertoriés dans les emplois chez les traiteurs, organisateurs de réceptions



Risques liés aux allergies, à la manipulation de produits d'entretien, aux émissions et aux déchets



C'est un risque d'infection, d'intoxication, d'allergie, de brûlure... par inhalation, ingestion ou contact cutané de produits mis en œuvre ou émis sous forme de gaz, de particules solides ou liquides.
Dans certaines conditions, il peut en résulter des maladies professionnelles.

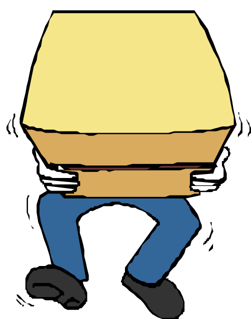
Exemple : émission de gaz, de produit volatil (huile chaude...), émissions de poussières (farine...).



Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : remplacer le produits par un autre moins dangereux ; faites porter des protections individuelles : protections respiratoires, gants, lunettes...



Risques liés à la manutention manuelle



Ce sont des risques de blessures et, dans certaines conditions, de maladies professionnelles, consécutives à des efforts physiques, des écrasements, des chocs, des gestes répétitifs, des mauvaises postures.

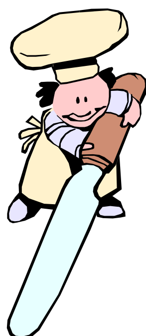
Exemple : manutention de charges de masse unitaire élevée ; manutention effectué de façon répétitive et à cadence élevée ; mauvaises postures imposées, ou prises par le personnel : dos courbé, charge éloigné du corps...



Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : organisez les postes de travail pour supprimer ou diminuer les manutentions ; utilisez les moyens de manutention comme les chariots à roulettes... ; formez le personnel à adopter des gestes et des postures appropriés.



Risques liés aux piqûres et coupures



Ce sont des risques de blessures qui peuvent être grave, consécutives notamment à l'utilisation d'objets coupants et tranchants…

Exemple : les situation dangereuses résultent notamment de la découverte d'objets pointus dans les poubelles, de l'utilisation de couteaux avec inattention, du bris de verre…



Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : informer les salariés de la possibilité de produits dangereux dans les poubelles (seringues, verre brisé…), pratiquer le tri sélectif des ordures ; former le personnel



Risques liés au fait de la montée et de la descente des escaliers



Ce sont des risques de blessures résultant de chutes dans les escaliers qui proviennent, elles-même, de la fatigue à certains moments de la journée ou de moments d'inattention.

Exemple : les situations dangereuses proviennent d'une grande circulation dans les escaliers à l'occasion du service.



Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : formation du personnel.



Risques liés aux machines et équipements de travail



C'est un risque de blessure par l'action mécanique (coupure, perforation, écrasement, entraînement…) d'une machine, d'une partie de machine, d'un outil portatif ou à main.

Exemple : partie mobile (organe de transmission, pièce outil…) accessible au personnel, utilisation d'outils tranchants notamment de hachoirs… Risques liés aux appareils de levage (fenwick, tire palls, …)



Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : si vous avez des machines et des outils conformes à la réglementation ; utilisez ces derniers selon les prescriptions du fournisseurs ; formez le personnel ; faites porter des équipements de protection individuelle comme des lunettes ou encore des gants…



Risques liés aux chutes de plain-pied et glissades



Ce sont des risques de blessures causées par la chute de plain-pied d'une personne. La blessure peut résulter de la chute elle-même ou du heurt d'un objet, d'une partie de machine ou de mobilier.

Exemple : sol glissant en raison de produit répandus (eau, huile, gazole, détritus…)..



Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : organisez la circulation des personnes dans l'enceinte de votre établissement ; supprimer les zones dangereuses en utilisant des revêtements de sol antidérapants, supprimer les inégalités du sol, élargir les passages…

Entretenez vos sol par un nettoyage périodique et immédiat, assurer la réparation des parties défectueuses…



Risques liés à l'agression d'un tiers extérieur à l'entreprise



Ce sont des risques liés au contact de la clientèle, des fournisseurs ou encore de toute personne extérieure.

Exemple : les insultes, les agressions physiques qui peuvent venir de clients mécontents.



Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : formation du personnel aux situations conflictuelles.



Risques et nuisances liés au bruit

Le bruit est une source d'inconfort car il entrave la communication orale, gêne l'exécution de tâches délicates. Dans le cas d'exposition sur longue période, il peut provoquer une surdité irréversible.



Exemple : le bruit émis de façon continue par des machines, des outils…



Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : supprimez les sources de bruit, limitez son intensité ou les temps d'exposition du personnel, prévoyez le port de protection anti-bruit…



Risques liés à l'alcoolisme



L'alcoolisme présente des risques car il peut perturber l'activité de l'entreprise mais surtout avoir des incidences sur le comportement et la vigilance des salariés et être à l'origine d'accidents.

Exemple : état d'ébriété d'un salarié (serveur de réception, cuisiniers…), tentation lors des réceptions avec les clients.



Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : l'alcootest pourra être pratiqué, si le salarié a la possibilité de le contester et si celui-ci est justifié par la nature du travail et les conséquences possibles de l'ébriété sur les personnes ou les biens, inscrire le salarié aux alcooliques anonymes ou l'inciter à le faire, insérer dans le règlement intérieur des dispositions réprimant l'alcoolisme.



Risques liés au manque d'hygiène



Ce sont des risques d'atteinte à la santé.
Pour certaines activités (restauration…) c'est en plus un risque de contamination des produits mis en œuvre.

Exemple : absence de moyens nécessaires pour permettre l'hygiène corporelle du personnel, absence de moyen et de personnel pour les premiers soins et notamment les blessures bénignes, non prise en compte des règles d'hygiène pour la mise en œuvre des produits alimentaires…



Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : avoir des toilettes en nombre suffisant, des points d'eau potable, des vestiaires, maintenir constamment l'état de propreté des équipements sanitaires, avoir un médecin, un responsable des secours parmi le personnel, ou au minimum une trousse de secours..



Risques liés aux effondrements et aux chutes d'objet



Ce sont des risques, notamment, de blessure qui résulte de la chute d'objets provenant de stockage, d'un étage supérieur ou de l'effondrement de matériau.

Exemple : objets stockés en hauteur (étagères…), objets empilés sur de grandes hauteurs.

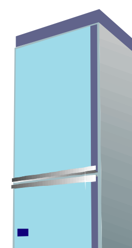


Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : organisez le stockage (emplacement réservé…) limitez la hauteur de stockage en tenant compte des caractéristiques des objets et de leurs emballage… etc.



Risques liés au matériel frigorifique

Ce sont des risques d'atteinte à la santé.
Dans la cuisine, il existe des matériels frigorifiques de toute taille pour stocker la nourriture.



Exemple : risque d'enfermement accidentel d'un employé de cuisine, mauvaise congélation…



Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : suivre le mode d'emploi du fournisseur, prévoir un système d'ouverture à l'intérieur de la chambre froide, installer une veilleuse dans les frigos, et un réglage de température interne, s'assurer de l'absence de rupture de la chaîne de froid entre la livraison et le service au client… etc.



Risques d'incendie et d'explosion



Ce sont des risques de brûlure ou de blessure de personnes consécutives à un incendie ou à une explosion. Ils peuvent provoquer des dégâts humains et matériels importants.

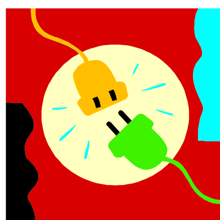
Exemple : utilisation de produits inflammables, mélange de produits incompatibles. Brûlures (alcool, sucre, huile, chalumeau, four, poêles + vapeur) …



Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : remplacez un produit par un autre, installez des moyens de détection et d'alarme, établissez des plans d'intervention (consigne d'incendie, exercice avec les pompiers…) et d'évacuation (issue de secours…)…etc.



Risques liés à l'électricité



Ce sont des risques de brûlure ou d'électrocution consécutives à un contact avec un conducteur électrique ou une partie métallique sous tension.

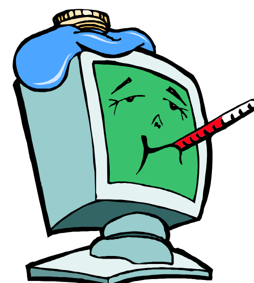
Exemple : matériel défectueux, beaucoup de prises… etc.



Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : faire réaliser vos installations électriques par une personne qualifiée (électricien), faites contrôler annuellement vos installations électriques par une entreprise agréée, informer le personnel du risque électrique…



Risques liés au travail sur écran



Ce sont des risques, notamment, de fatigue visuelle et de stress. Ce dernier est susceptible, par ailleurs, de provoquer des erreurs. Dans certaines configurations de poste de travail, il peut y avoir un risque lié aux mauvaises postures.

Exemple : rayon lumineux arrivant sur l'écran provenant de l'éclairage naturel, de lampes, de réflexions sur des parties brillantes, difficulté à utiliser le logiciel (défaut de formation, manque d'ergonomie, erreur fréquente…).



Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : utilisez un mobilier conçu pour le travail sur écran (support pour le clavier et les documents, siège réglable, repose-pied…), positionnez correctement l'écran par rapport aux sources lumineuses, interrompez le travail sur écran par des pauses ou par d'autres activités, assurer une visite médicale spécifique auprès de la médecine du travail…



Risques liés à la circulation routière



Il s'agit de l'accident de la circulation routière survenu sur une voie ouverte à la circulation publique qui implique au moins un véhicule et provoque au moins une victime.

Exemple : Le chauffeur livreur peut rencontrer ces risques lors de ses déplacements professionnels et ils peuvent entraîner chez lui stress, traumatisme psychologique ou encore tout type de blessures.



Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : l'employeur devra prendre des mesures de surveillance médicale (contrôle notamment de l'équilibre alimentaire et psychique, le sommeil, étude de la fonction visuelle) ou une action préventive : contrôler le respect de la réglementation relative à la vitesse, l'alcool, la drogue, faire pratiquer le contrôle technique sur les véhicules, obliger le port de la ceinture de sécurité, le respect de la réglementation concernant les heures de travail, assurer l'information sur la sécurité routière…



Risques liés au manque de formation



C'est un facteur de risques d'accident ou de maladie professionnelle qui résultent de la méconnaissance des bonnes pratiques de travail, des consignes de sécurité ou des règles de prévention.

Exemple : formation de base du personnel insuffisante pour la compréhension des instructions données, de la signalisation et des consignes de sécurité, formation incomplète du personnel au poste de travail pour effectuer correctement leur tâches….



Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : complétez la formation de base du personnel, formez les nouveaux embauchés aux règles générales de sécurité, faites suivre des cours de secourisme auprès de la Croix-rouge française…



Autres risques

Dans cette fiche nous vous proposons quelques exemples de risques :

- Ergonomie : inadaptation des postes de travail, des machines, des outils aux aptitudes du personnel
- Stress/Fatigue : (stress) souci du bon déroulement des opérations, gestions des imprévus, réalisation des objectifs. Fatigue physique pendant les périodes de forte activité pouvant entraîner des accidents de circulation (retour nocturne, en fin de réception/lieux éloignés).
- Contrôle : absence d'intervention suite à la détection d'une anomalie par un contrôle interne ou externe
- Secours : absence d'organisation des premiers secours : procédure, matériel…

L'évaluation des risques professionnels chez le Traiteur, Organisateur de réceptions

2ème PARTIE

Liste des postes de travail chez le traiteur, organisateur de réceptions

1

Directeur de production

Fonctions

Il élabore et met en œuvre à partir des objectifs de l'entreprise le plan d'actions de production, il participe à l'élaboration de la politique produit, il recrute l'équipe de production, il forme, il motive et il gère l'équipe de production au plan des relations humaines et techniques, il est l'interlocuteur de la direction commerciale pour la bonne réalisation du devis, il organise les achats et approvisionnements, il assure la coordination entre les différents secteurs de la production (cuisine, pâtisserie, platerie…), il est responsable du respect des marges et de la productivité, il s'assure du bon fonctionnement de l'outil de production, de son évolution et de son adéquation avec la législation, il fixe des objectifs quantitatifs et qualitatifs à son équipe et en contrôle la réalisation, il rend compte à la direction générale.



Risques identifiés

Risques liés au travail sur écran (ordinateur…), risques liés à l'agression d'un tiers à l'entreprise, risques liés à l'alcoolisme, risques liés à la circulation routière.

Risques liés au stress et risques liés aux chutes de plain-pied et glissades.

Le personnel de production

2

Chef cuisinier – Chef pâtissier



Fonctions

il est responsable de la bonne réalisation du carnet de commandes, dirige l'équipe de production et contrôle les normes d'hygiène et de qualité.

Il peut être associé à l'élaboration de commandes spécifiques.

- A partir du devis réalisé par le commercial, il analyse ce qu'il doit fabriquer, quand et qui va fabriquer.

  Il organise la production sur les secteurs concernés (cuisine chaude, froide, canapés, pièces décoratives).

  Il évalue la main d'œuvre, s'assure de la conformité, suit la production de j-2 à j, élabore les fiches techniques de cuisine.
- Il manage l'équipe de production.

  Compte tenu de la saisonnalité de l'activité traiteur et des variations fortes de charge de travail, il est organisé pour travailler avec une équipe à effectif variable, il anime une équipe hétérogène en terme de niveau de compétences et de connaissance des produits et qui est composée de salariés fixes et d'extras. Il motive cette équipe de façon à ce qu'elle supporte un rythme souvent soutenu et irrégulier compte tenu des variations d'activité et du temps parfois très court entre la réalisation du devis et la livraison au client.
- Il est le garant du respect des règles d'hygiène et de la qualité de la production, en contrôlant le nettoyage du matériel et des plans de travail, en s'assurant de la tenue propre et conforme de l'ensemble de l'équipe, en contrôlant les relevés des points critiques comme les chambres froides, les produits stockés…). Il est en relation constante avec la responsabilité qualité et a un rôle de formation de son personnel en matière d'hygiène et de qualité.

Risques identifiés

Risques et nuisance liés au bruit (il entrave la communication orale, gêne l'exécution de tâches délicates), risques liés à l'alcoolisme, risques liés au manque d'hygiène (contamination des produits de consommation…), risques liés au matériel frigorifique (peut être enfermé accidentellement), risques liés aux effondrements et aux chutes d'objets, risque lié aux chutes de plain-pied et glissades, risques liés à la manutention (risque consécutif à des efforts physiques, écrasements, chocs et gestes répétitifs, mauvaises postures…), risques liés aux machines et équipements de travail (machine à laver la vaisselle…), risques liés aux produits, aux émissions et aux déchets (émission de gaz, de produit volatil comme par exemple de l'huile chaude), risques d'incendie, d'explosion (l'utilisation de produits inflammables comme le gaz de ville, ou de produit qui provoque une atmosphère explosive avec l'air comme les bombes aérosol..), risques de coupures et piqûres, risques liés à l'électricité (brûlures ou électrocution…). Risques liés aux allergies et risques liés au stress.

3

Chef de partie – Cuisine – Pâtisserie

Fonctions

Il a la responsabilité de l'un des secteurs de la cuisine traiteur : chaud, froid, canapés, pièces décoratives.

A partir des informations fournies par le chef de cuisine, il identifie et distribue les différentes tâches à réaliser au sein de son équipe.

Participe à la production, gère son économat.

Il est responsable de sa zone de stockage de froid, encadre une équipe et sait manager des techniciens de la production.

Enfin, il rend compte au second de cuisine ou au chef des différents problèmes concernant le personnel, l'approvisionnement ou la production.



Risques identifiés

Risques et nuisance liés au bruit (il entrave la communication orale, gêne l'exécution de tâches délicates), risques liés au manque d'hygiène (contamination des produits de consommation…), risques liés au matériel frigorifique (peut être enfermé accidentellement), risques liés aux effondrements et aux chutes d'objets, risque lié aux chutes de plain-pied et glissades, risques liés à la manutention risque consécutif à des efforts physiques, écrasements, chocs, gestes répétitifs, mauvaises postures…), risques liés aux machines et équipements de travail (machine à laver la vaisselle…), risques liés aux produits et aux émissions, aux déchets (émission de gaz, de produit volatil comme par exemple de l'huile chaude), risques d'incendie, d'explosion (l'utilisation de produits inflammables comme le gaz de ville, ou de produit qui provoque une atmosphère explosive avec l'air comme les bombes aérosol..), risques de coupures et piqûres, risques liés à l'électricité (brûlures ou électrocution…), risques liés à l'alcoolisme.



Plongeur/Agent d'entretien

Fonctions

Il réalise les travaux de nettoyage et désinfection de : la vaisselle et des matériels utilisés pour la production, la vaisselle et les matériels après utilisation sur les réceptions.

Range le matériel et la vaisselle dans les zones de stockage. Assure les travaux de nettoyage des locaux en général : sols, poubelles, murs, local plonge, etc… et les activités ponctuelles planifiées (gros nettoyage périodique).

Risques identifiés

Manque d'hygiène. Effondrement et chutes d'objets (stockage en hauteur).
Chutes plain pied, glissades.
Manutention.
Produits, émanations (produits léssiviels).
Déchets.
Coupures (couteaux en trempage dans les bacs à plonge).
Manque de formation.

5

Responsable de service réception

Fonctions

Il est en charge de la sélection, du recrutement, de la formation et de l'affectation des brigades d'extras sur les différentes opérations.

Pour chaque opération du planning qu'il supervise, il transmet les listes des personnes embauchés et participe au briefing, initie toutes les procédures administratives liées à l'embauche de salariés extras (de la DPAE à la paie), contrôle les fiches d'émargement du personnel, verrouille les procédures de paie et de facturation des extras aux clients.

En collaboration avec les commerciaux, il valide les postes budgétaires alloués par devis pour le personnel extra, optimise la gestion des amplitudes horaires de travail.

Risques identifiés

Risques liés à l'agression d'un tiers extérieur à l'entreprise (clients, fournisseurs…). Risques liés au travail sur écran, risques liés au stress, risques liés aux accidents de la route. Risques liés aux nuisances du bruit (téléphone). Risques liés à l'effondrement et chute d'objets (archives…)



6 Coordinateur de réception



Fonctions

Il se rend, avant la réception, sur les lieux pour évaluer, suivant le type de réception, les contraintes géographiques, matérielles et financières qui lui permettront de mettre en œuvre la réception pour la plus grande satisfaction du client.
Il met en place, le jour de la réception, la « carcasse » en organisant la configuration de l'espace (emplacement du buffet, des tables, etc…), la mise en place du mobilier et la réception des produits non périssables nécessaires à la réception.
Il accueille le personnel travaillant pour cette réception et procède aux tâches administratives (il effectue le pointage, il recueille des informations et les transmet à l'organisateur de la réception pour réajuster si nécessaire).
Il organise, pendant le service et lors du déroulement de la réception, le rythme de passation des plats en fonction de la commande et du comportement alimentaire des convives.
Il veille au maintien de l'aspect esthétique de la prestation.
Il maintient le contact avec le client pour décider avec lui de réajustement (quantité, évènements nouveaux à prendre en compte) s'il y a lieu.
Organise la coupure pour permettre le repas du personnel.
En collaboration avec le responsable des cuisines extras, il coordonne les activités de la salle et de la cuisine pour respecter la bonne organisation de la réception, l'aspect prestigieux et le côté spectacle, notamment lors de l'envoi des mets.
Il organise le dispatching des postes pour l'après soirée. A la fin de la réception, il estime les ressources dont il a besoin pour procéder au «ramassage» et à la remise en conformité des lieux.
Il procède à l'inventaire du matériel, chiffre les pertes et la casse ainsi que les produits. Il met en lieu sûr les éléments à récupérer par l'organisateur de la réception.
Il rédige le compte-rendu de l'opération sur site qu'il retourne à la société organisatrice.

Risques identifiés

Risques liés au manque d'hygiène (contamination des produits de consommation…), risques liés aux effondrements et aux chutes d'objets, risques liés aux chutes de plain-pied et glissades. Manutentions (gestes et postures). Risques liés aux accidents circulation. Risques liés au stress.



7

Maître d'hôtel responsable

Fonctions

Dans la zone géographique qui lui est attribuée, il coordonne par délégation et sous l'autorité du Coordonnateur de réception, une équipe et participe à la prestation de service conformément aux attentes du client commanditaire de la réception.

Il participe, le jour même de la réception, à la mise en place du mobilier et organise l'espace selon la configuration décidée tout en veillant à l'harmonie et à l'aspect esthétique de la présentation.

Il dresse, en fonction du type de prestation, les buffets en apportant les touches décoratives attendues dans une prestation prestigieuse compte tenu de ses connaissances des règles alimentaires et de l'agencement des produits traiteurs.

Il coordonne, pendant le service, les attractivités de son équipe pour amener une synergie d'exécution faisant apparaître l'élément spectacle de la réception.

Il organise le rythme de la passation des plats en fonction du comportement alimentaire des convives pour créer un service harmonieux.

Il contrôle la qualité professionnelle du service. Il met en œuvre une relation personnalisée avec les convives et réajuste en temps réel tout au long du service, procède et fait procéder d'une façon méthodique aux changements de décors dans certaines réceptions.

Il participe, à la fin de la réception, au « cassage » et remet, avec son équipe, les lieux en conformité.

Il s'assure du respect des normes d'hygiène et les faits respecter par les équipes.

Risques identifiés

Risques liés à l'agression d'un tiers (agression de la part d'un client…), risques liés au manque d'hygiène, risques liés aux chutes de plain-pied et glissades, risques liés à l'électricité brûlure ou d'électrocution, risques liés à l'alcoolisme, risques de coupures ou de piqûres, risques liés à la montée et à la descente des escaliers. Risques liés à la manutention.

Maître d'hôtel

Fonctions

Dans une zone géographique, il sert les convives qui lui ont été attribués, dans le respect des normes fixées par le traiteur organisateur de réception et conformément aux attentes du client.

Il participe au dressage et à la mise en place des produits dans le respect des normes d'hygiène, vérifie l'ordonnancement des mets et accessoires de service, tant au niveau esthétique qu'au niveau des règles de service des traiteurs.

Il veille tout au long de son service au respect des règles d'hygiène et de qualité de la prestation (débarrassage des cendriers, propreté de la table et du buffet).

Il participe à l'aspect visuel de la réception par des actes synchronisés d'envoi et de débarrassage des plats, distribue et/ou sert les mets proposés par la réception en s'assurant du rythme de passage des plats et de leur présentation à tous les convives dont il a la charge.

Lors des retours des plats à l'office, il organise sa vaisselle de façon à faciliter le travail de ce poste.

Risques identifiés

Risques liés à l'agression d'un tiers (agression de la part d'un client…), risques liés au manque d'hygiène, risques liés aux chutes de plain-pied et glissades, risques liés à l'électricité, brûlure ou d'électrocution, risques liés à la montée et à la descente des escaliers, risques liés à l'alcoolisme. Risques liés à la manutention.



9 Serveur de réception traiteur

Fonctions

Sous le contrôle du Maître d'hôtel responsable, il participe à tous les stades du déroulement de la réception.

Il assure le service et le débarrassage et assure la mise en place et le nettoyage.



Risques identifiés

Risques et nuisance liés au bruit (il entrave la communication orale, gêne l'exécution de tâches délicates), risques liés au manque d'hygiène (contamination des produits de consommation…), risques liés aux effondrements et aux chutes d'objets, risques liés aux chutes de plain-pied et glissades, risques liés à l'agression d'un tiers extérieurs à l'entreprise, risques liés à l'alcoolisme, risques liés à la manutention (risque consécutif à des efforts physiques, écrasements, des chocs, des gestes répétitifs, de mauvaises postures…), risques liés aux machines et équipements de travail (machine à laver la vaisselle…), risques liés aux produits et aux émissions et déchets (émission de gaz, de produit volatil comme par exemple de l'huile chaude), risques d'incendie, d'explosion (l'utilisation de produits inflammables comme le gaz de ville, ou de produit qui provoque une atmosphère explosive avec l'air comme les bombes aérosol..), risques de coupures et piqûres, risques liés à l'électricité (brûlures ou électrocution…), risques liés à la montée à la descente des escaliers.

10 Chargé de l'office



Fonctions

Le poste Office dans les réceptions est capital pour une prestation de prestige et de qualité.
De son organisation, dépend l'équilibre des flux de circulation entre l'envoi des mets et le débarrassage à opérer de manière coordonnée.
Les temps d'activité sont caractérisés par un rythme intensif, car ils se font dans un minimum de temps pour un maximum de volume à gérer (lors de l'envoi et du débarrassage qui s'effectuent de façon groupée).
Il vérifie la commande du matériel et s'assure de sa conformité par rapport à la réception.
Il contrôle les normes d'hygiène applicables à l'utilisation des denrées alimentaires.
Il organise l'espace pour le repas du personnel.
Il participe au dressage des buffets.
Il vérifie l'économat et les produits dérivés.
Il organise son espace en créant des linéaires et des structures permettant un agencement rationnel des caisses servant à emballer le matériel.
Il anticipe par son organisation, le débarrassage et l'emballage continu des couverts, les moments intensifs des envois et le débarrassage des tables.
Contrôle, à la fin, le nombre et la nature du matériel avant leur retour.
Il informe immédiatement le coordinateur de réception des pertes et casses comptabilisées.
Il prépare le matériel en vue de faciliter la reprise par les transporteurs.
Il quitte les lieux en veillant à leur propreté.
Il participe, lors de la réception de type particulier, à l'habillage du personnel (costumes spéciaux…).

Risques identifiés

Risques liés au manque d'hygiène (contamination des produits de consommation…), risques liés au matériel frigorifique (peut être enfermé accidentellement), risques liés aux effondrements et aux chutes d'objets, risques liés aux chutes de plain-pied et glissades, risques liés à la manutention (risque consécutif à des efforts physiques, écrasements, des chocs, des gestes répétitifs, de mauvaise posture…), risques de coupures et piqûres, risques liés à l'électricité (brûlures ou électrocution…), risques liés à la montée et à la descente des escaliers, risques liés à l'alcoolisme.

11 Responsable des expéditions

Fonctions

Il élabore ses tournées de livraison à partir du carnet de commandes journalier en liaison avec le directeur de la production.

Il distribue les plannings et organise le travail entre les différents chauffeurs livreurs, il régule le trafic livraison en fonction des incidents quotidiens, il contrôle physiquement le contenu de la livraison avant tout départ.

Il est responsable des règles d'hygiène et de sécurité des véhicules de livraison, il gère son parc de véhicules.

Il est responsable de la bonne exécution des retours effectués par les chauffeurs livreurs.

Il gère sa masse salariale et recrute du personnel fixe et extra en fonction des besoins, il anime son équipe de travail.



Risques identifiés

Risques liés à l'agression d'un tiers à l'entreprise (clients, fournisseurs…), risques liés à l'alcoolisme, risques liés au matériel frigorifique, risques liés au travail sur écran (ordinateur…), risques liés à la circulation routière, risques liés à la manutention. Risques liés aux coupures (cutters…) Risques liés aux chutes et glissades (labo…). Risques liés à l'effondrement et chute d'objets. Risques liés au manque d'hygiène.

12 Chauffeur livreur

Fonctions

Il dépend du responsable des expéditions.

Compte tenu de la diversité des réceptions organisées, des livraisons qui lui sont confiées peuvent être effectuées soit dans les salles de réception, soit directement au domicile du client.

Il organise le chargement de son camion de manière à optimiser les manipulations de produits par rapport à son planning de livraison.

Il réalise les trajets de livraison et les optimise par sa bonne connaissance des axes routiers.

Il s'assure du respect des normes d'hygiène pendant tout le temps du transport.

Il encaisse directement, dans certains cas, auprès du client, le règlement de la marchandise livrée.

A l'issue de la réception, il organise le retour de stocks non utilisés, du matériel et en assure le contrôle.

Risques identifiés

Risques liés au manque d'hygiène (contamination des produits de consommation...), risques liés à l'alcoolisme, risques liés au matériel frigorifique (peut être enfermé accidentellement), risques liés aux effondrements et aux chutes d'objets, risques liés aux chutes de plain-pied et glissades, risques liés à la manutention (risque consécutif à des efforts physiques, écrasements, des chocs, des gestes répétitifs, de mauvaise posture...), risques liés à l'agression d'un tiers à l'entreprise (clients, fournisseurs...), risques liés à la circulation routière. Risques liés aux chutes et glissades. Risques liés aux appareils de levage.



13 Manutentionnaire

Fonctions

Assure la manutention des marchandises, matériels, linge, boissons, etc… au départ de l'entreprise (de la zone de stockage vers les camions) puis à l'arrivée sur le lieu de réception.

Après la réception : le débarrassage et la reprise du matériel, linge, boissons, etc… sur le lieu de réception, le déchargement des camions au retour à l'entreprise.

Risques identifiés

Manutention. Escaliers. Machines et équipements (manipulation fenwick, transpalettes, haillons). Chutes et glissades. Effondrement d'objets. Circulation routière.

1 Directeur commercial

Fonctions

Il propose une politique commerciale et la met en œuvre après accord de la Direction générale.

Il participe à l'élaboration de la politique de marketing.

Il recrute l'équipe commerciale, la forme, la motive au plan des relations humaines et au plan commercial.

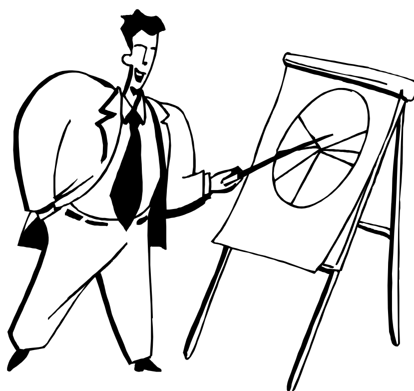
Il coordonne et assiste, si besoin, son équipe commerciale auprès des clients.

Il exprime les besoins des clients au secteur production en fonction de l'offre produits.

Il définit les objectifs de vente et des moyens et propose le budget de son service.

Il fixe les objectifs quantitatifs et qualificatifs de son équipe et contrôle leur réalisation.

Il rend compte de ses actions et de ses résultats à la Direction générale.



Risques identifiés

Risques liés au travail sur écran (ordinateur…), risques liés à la circulation routière, risques liés à l'agression d'un tiers. Risques liés au stress, risques liés à l'alcoolisme (tentation lors de réceptions avec les clients). Risques liés au travail de nuit.

2 Attaché commercial

Fonctions

Il est en charge d'un démarchage commercial par rapport à un champ de prospection organisé soit par zone géographique soit pour des entreprises appartenant à un même secteur d'activité.

Il établit un devis d'une part adapté et conforme à la demande du client et, d'autre part, qui tient compte des impératifs de la production.

Il communique la commande auprès du responsable de production avec lequel il évoque toute demande spécifique éventuelle de manière à la rendre réalisable.

Il transmet le plan de la réception au responsable du service réception avec lequel il évoque toutes les conditions de réalisation de la prestation.

Il se rend sur la réception, veille à son bon déroulement et entretient la relation avec le client.

Il s'assure du paiement par le client de la réception réalisée.

Risques identifiés

Risques liés à l'agression d'un tiers à l'entreprise (clients, fournisseurs…), risques liés au travail sur écran (ordinateur…), risques liés à la circulation routière. Risques liés au stress et risques liés à l'alcoolisme (tentation lors de réceptions avec les clients). Risques liés à la manutention, aux escaliers, aux nuisances et aux bruit et risques liés au travail de nuit.



3 Assistant commercial

Fonctions

Il dépend directement du directeur de clientèle et/ou de l'attaché commercial.

En accord avec tous les services de l'entreprise, il a pour mission :

- d'assurer une permanence commerciale auprès des clients existants,
- d'informer les éventuels nouveaux clients et de les mettre en relation avec un attaché commercial,
- de transcrire dans les devis, les termes des projets commerciaux négociés entre le client et l'attaché commercial,
- de coordonner la bonne organisation des rendez-vous technique avec le client (date d'envoi des propositions, date des tests…),
- d'assurer le suivi du flux de commandes, du devis à la facturation, notamment en ce qui concerne la gestion des modifications.



Risques identifiés

Risques liés à l'agression d'un tiers à l'entreprise (clients, fournisseurs…), risques liés au travail sur écran (ordinateur…). Risques liés à la manutention.

4 Comptable

Fonctions

Il s'agit du personnel affecté dans les services : généraux, comptabilité, gestion, qualité, etc…

Ce personnel n'est pas mobile et travaille dans un bureau généralement équipé d'un ordinateur et d'un téléphone.

Il assure les tâches administratives liées à la comptabilité : Achats/Fournisseurs, Ventes/Clients, Banques & Trésorerie, Caisses, Payes & Charges sociales, Déclarations Fiscales.

Risques identifiés

Risques liés au travail sur écran.

Nuisances liées au bruit (travail en Open space).

Risques liés à l'agression de la part de tiers.

Risques liés à la circulation routière (déplacements).

Risques liés à la manutention, au travail en hauteur (archives).

L 'évaluation des risques professionnels chez le Traiteur, Organisateur de réceptions

3ème PARTIE

Résultat de l'évaluation des risques professionnels

Entreprise/Etablissement
(ou uniquement le nom de l'entreprise)
……………………………………………….........
…………………………………………………

Nom du Rédacteur : ………………........

Adresse : ……………………………..
……………………………………………
……………………………………………

Date : …………………………………..

Nature des risques potentiels (*)

Risques **Numéro de l'Unité**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
. Risques liés aux allergies, aux produits, aux émissions et aux déchets.								
. Risques liés au travail en hauteur.								
. Risques liés à la manutention manuelle.								
. Risques liés aux piqûres et coupures *(seringues, couteaux …).*								
. Risques liés au fait de monter et desendre des escaliers *(femmes de chambres, personnel de salle ...).*								
. Risques liés aux machines et équipements de travail.								
. Risques liés aux engins et appareils de levage *(ascenseurs, passe plats ...).*								
. Risques liés aux chutes de plain pied et glissades.								
. Risques liés à l'agression de la part d'un tiers extérieur à l'entreprise *(clients, fournisseurs …).*								
. Risques liés au travail sur écran *(ordinateur ...)*.								
. Risques et nuisances liés au bruit.								
. Risques liés à l'alcoolisme.								
. Risques liés au manque d'hygiène.								
. Risques liés aux effondrements et aux chutes d'objets.								
. Risques liés au matériel frigorifique.								
. Risques liés au travail de nuit.								
. Risques d'incendie et d'explosion.								
. Risques liés à l'électricité.								
. Risques liés au manque de formation.								
. Risques liés à la circulation routière.								

. Autres risques

(*) Appréciation des niveaux :

. Sans objet : SO **. Non significatif : A** **. Faible : B** **. Moyen : C** **. Significatif : D**

Liste non exhaustive

E X E M P L E

Entreprise/Etablissement
(ou uniquement le nom de l'entreprise)
…………………………………………….........
…………………………………………………

Adresse : ……………………………...
……………………………………………
……………………………………………

Nom du Rédacteur : …………….........

Date : …………………………………...

Résultats de l'évaluation des risques par Unité de Travail

*(découpage des Unités de travail *)*

N°	Désignation de l'Unité
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
…	etc ………………………………………………………………………………………

(*) soit par établissement, soit par service, soit par atelier, soit par secteur d'activité, etc…

Document à titre indicatif.